

Tersedia online di [www.journal.unesa.ac.id](http://www.journal.unesa.ac.id)

Halaman jurnal di [www.journal.unesa.ac.id/index.php/mitrans](http://www.journal.unesa.ac.id/index.php/mitrans)

# Analisis Pelayanan Penumpang di Area Ruang Tunggu Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Princesz Uthul Ilma <sup>a</sup>, Anita Susanti <sup>b</sup>

<sup>a</sup> Program Studi D4 Transportasi, Universitas Negeri Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia

<sup>b</sup> Program Studi D4 Transportasi, Universitas Negeri Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia

email: <sup>a</sup>[princesz.20017@mhs.unesa.ac.id](mailto:princesz.20017@mhs.unesa.ac.id), <sup>b</sup>[anitasusanti@unesa.ac.id](mailto:anitasusanti@unesa.ac.id)

## INFO ARTIKEL

### Sejarah artikel:

Menerima 2 Juni 2023

Revisi 14 Juni 2023

Diterima 18 Desember 2023

Online 19 Desember 2023

### Kata kunci:

terminal domestik

fasilitas

pelayanan penumpang

## ABSTRAK

Bandar udara merupakan tempat yang berperan penting dalam berlangsungnya aktivitas transportasi udara. Pelayanan penumpang merupakan hal utama yang harus diperhatikan karena hal ini menjadi tolak ukur bagi pengguna jasa. PT. Angkasa Pura I merupakan perusahaan penyedia jasa kebandarudaraan. Permasalahan dalam penelitian ini analisis fasilitas pelayanan penumpang dengan cara survei penelitian dan pengolahan data berdasarkan peraturan kebandarudaraan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui fasilitas pelayanan penumpang khususnya di area ruang tunggu keberangkatan terminal domestik bandara Juanda Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif untuk mendapatkan data berupa pengamatan dan asumsi dengan cara menilai tingkat kesesuaian prosedur melalui data. Menurut survei di lapangan. Hasil yang didapatkan tentang fasilitas utama pelayanan penumpang yang ada di area ruang tunggu sudah sesuai dengan PM 178 Tahun 2015, namun untuk beberapa fasilitas penunjang seperti fasilitas air minum, fasilitas area merokok dan ATM center masih belum tersedia.

# Analysis of Passenger Services in the Waiting Room Area of the Domestic Terminal at Juanda International Airport Surabaya

## ARTICLE INFO

### Keywords:

domestic terminal

facilities

passenger services

### Style APA dalam menyitasi artikel ini:

Ilma . U. P & Susanti. A. (2023). Analisis Pelayanan Penumpang di Area Ruang Tunggu Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya . MITRANS: Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi, v1(n3), Halaman 362-373.

## ABSTRACT

The airport is a place that plays an important role in the ongoing activities of air transportation. Passenger service is the main thing that must be considered because this is a benchmark for service users. PT. Angkasa Pura I is an airport service provider company. Based on this, the authors conducted an analysis of passenger service facilities by way of research surveys and data processing based on airport regulations. The purpose of this research is to find out the passenger service facilities, especially in the departure lounge area of the domestic terminal at Juanda Airport, Surabaya. The method used in this study is a qualitative method to obtain data in the form of observations and assumptions by assessing the suitability of procedures through data. According to field surveys, the results obtained regarding the main passenger service facilities in the waiting room area are in accordance with PM 178 of 2015, but for several supporting facilities such as drinking water facilities, smoking area facilities and an ATM center are not yet available.

© 2023 MITRANS : Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi. Semua hak cipta dilindungi undang-undang.

## 1. Pendahuluan

Transportasi merupakan pemindah manusia atau barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya atau dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan sebuah alat yang digerakkan oleh manusia, hewan atau barang (Sani Z, 2010). Transportasi menjadi salah satu dasar pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi (Fatimah, 2019). Mobilitas perpindahan manusia dari satu tempat ke tempat yang lain yang meningkat maka kebutuhan sarana transportasi juga semakin besar. Perkembangan inilah yang membuat manusia ingin melakukan perjalanan yang cepat dan salah satu jasa yang ditawarkan adalah jasa transportasi udara (Karim A dkk, 2023).

Bandar udara merupakan prasarana angkutan udara atau transportasi udara yang menyediakan berbagai macam fasilitas yang melayani pergerakan pesawat, penumpang, barang maupun kargo (Masrifah S, 2015). Bandar Udara Juanda merupakan salah satu bandar udara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I. PT Angkasa Pura I (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kebandarudaraan di wilayah Indonesia Barat. PT Angkasa Pura I (Persero) atau dikenal juga dengan Angkasa Pura Airports sebagai pelopor perusahaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia bermula sejak tahun 1962. PT. Angkasa Pura I senantiasa berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan perlindungan konsumen kepada pengguna jasa bandara, menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarganya serta meningkatkan kepedulian sosial terhadap masyarakat umum dan lingkungan sekitar bandara melalui program *Corporate Social Responsibility* (Sejarah AP I).

Terminal penumpang merupakan semua bentuk bangunan yang disediakan untuk menjadi penghubung dan melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang mulai dari keberangkatan, ruang tunggu, kedatangan. (Rohman dkk, 2015). Ruang tunggu merupakan salah satu terminal yang disediakan untuk tempat pelayanan penumpang sebelum naik ke pesawat (Hilal dkk, 2022).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula (Tjiptono, 2000). Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan. Definisi kepuasan konsumen/pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler P, 2012). Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Berpijak pada permasalahan di atas, penulis akan melakukan analisis pelayanan penumpang yang ada di area ruang tunggu terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda dengan cara melakukan observasi lapangan dan pengolahan data yang berdasarkan peraturan kebandarudaraan.



Gambar 1 Lokasi Penelitian Terminal Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya  
Sumber : Google Maps

## 2. Tinjauan Pustaka

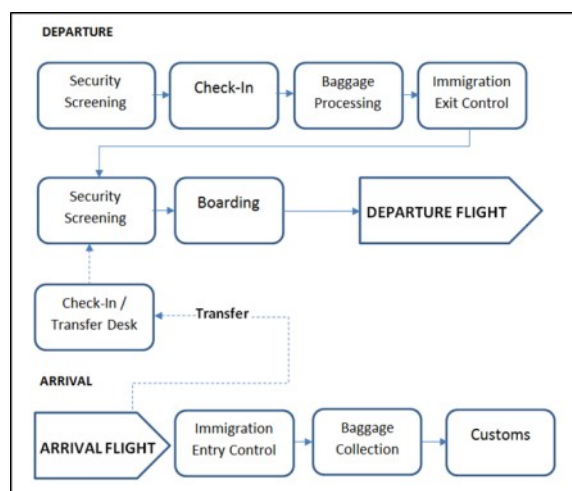
### 2.1 Transportasi

Transportasi merupakan pemindah manusia atau barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya atau dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan sebuah alat yang digerakkan oleh manusia, hewan atau barang (Sani Z, 2010). Transportasi adalah unsur terpenting dalam perkembangan suatu

negara yang menjadi salah satu dasar pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi, perkembangan transportasi ini mendorong kegiatan perekonomian dan pembangunan di suatu daerah maupun negara (Fatimah, 2019).

## 2.2 Alur Pelayanan Penumpang

Alur pelayanan penumpang merupakan urutan atau proses pelayanan yang disediakan perusahaan untuk penumpang atau pengguna jasa mulai dari pintu keberangkatan, ruang tunggu, hingga pintu kedatangan. Menurut KEP. DU. Nomor 63 Tahun 2021 Perjalanan dan flow penumpang harus dibuat sederhana dan sejelas mungkin. Fasilitas Terminal Penumpang tidak boleh menghambat pergerakan penumpang. Interaksi antara penumpang dengan fasilitas harus selalu atas pilihan penumpang dan tidak dipaksakan kepada penumpang, sehingga perjalanan penumpang lebih sederhana dan menyenangkan. Alur pelayanan penumpang bandar udara menurut KEP.DU. Nomor 63 Tahun 2021 adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Alur Pelayanan Penumpang Bandar Udara

## 2.3 Ruang Tunggu

Ruang tunggu keberangkatan atau *departure lounge* adalah ruangan yang di sediakan untuk penumpang yang menunggu pesawat sebelum melakukan penerbangan. Ruang tunggu juga merupakan sarana yang disediakan kepada penumpang atau pengguna jasa untuk menunggu keberangkatan pesawat.

## 2.4 Fasilitas Ruang Tunggu

### a. Fasilitas utama

Fasilitas utama yang dimaksud adalah fasilitas yang mutlak ada di suatu terminal yang fungsinya untuk memberikan pelayanan bagi penumpang sebagai pengguna jasa.

1. *Gate* : *Gate* merupakan fasilitas penunjang proses terakhir dari suatu pemberangkatan. Pada saat penumpang memasuki pintu masuk keberangkatan, petugas yang bertugas di gate, akan memeriksa kembali dokumen penumpang.
2. Kursi (Tempat Duduk) : Kursi (tempat duduk) merupakan fasilitas yang harus ada dalam kegiatan menunggu, fasilitas kursi ruang tunggu menjadi bagian tidak terpisahkan dari usaha memberikan yang terbaik bagi pelanggan atau penggunanya.
3. Pendingin Ruangan (AC): Pendingin ruangan atau AC merupakan fasilitas sistem atau mesin yang dirancang untuk menstabilkan suhu udara dan kelembapan suatu area.
4. *Flight Information Display System (FIDS)* : *Flight Information Display System (FIDS)* adalah seperangkat jaringan komputer yang memberikan layanan informasi berupa jadwal penerbangan melalui TV monitor dan *LED board*.
5. *Signage* : *Signage* adalah fasilitas yang disediakan sebagai alat penunjuk arah.
6. *Announcement* : *Announcement* adalah fasilitas yang disediakan sebagai alat untuk mengumumkan sesuatu.
7. *Toilet* : *Toilet* merupakan fasilitas yang disediakan pihak bandara sebagai kebutuhan bagi penumpang

8. *Lift* : *Lift* adalah fasilitas yang disediakan untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus.
9. *Toilet* khusus disabilitas : *Toilet* khusus disabilitas adalah fasilitas toilet untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus.
- b. Fasilitas penunjang  
Fasilitas penunjang yang dimaksud adalah fasilitas pelengkap dalam suatu terminal.
  1. Televisi (TV): Televisi atau tv merupakan fasilitas pendukung karena pada saat penumpang menunggu dan merasa bosan tv bias menjadi salah satu hiburan atau informasi bagi penumpang yang sedang menunggu.
  2. Internet atau *Wifi* : Internet atau *wifi* ini adalah salah satu fasilitas yang paling diincar banyak orang. Selain dapat membantu dalam hal pekerjaan atau ingin berbagi momen istimewa di media sosial, juga bisa mengisi waktu tunggu penerbangan dengan mengakses berbagai fitur hiburan dari dunia maya.
  3. *Shopping Center*: *Shopping center* merupakan fasilitas bagi penumpang yang ingin membeli berbelanja oleh-oleh dari daerah atau kota tersebut.
  4. Kios atau Restoran: Kios atau restoran merupakan fasilitas bagi penumpang yang ingin makan atau sekedar membeli cemilan sembari menunggu waktu penerbangan.
  5. Musolla : Musolla merupakan tempat ibadah umat muslim yang disiapkan untuk menunaikan ibadah sholat lima waktu.
  6. *Play Ground* : *Play Ground* merupakan tempat yang disediakan untuk penumpang anak-anak saat menunggu pesawat *boarding*.
  7. *Co-Working Space* : *Co-Working Space* merupakan tempat yang di sediakan untuk mengerjakan pekerjaan kantor sebelum menunggu pesawat *boarding*.
  8. *Smooking Room* : *Smooking Room* adalah ruang yang disediakan untuk merokok yang dilengkapi dengan fasilitas exhaust, asbak, dan tempat membuang rokok.
  9. *Nursery Room* : *Nursery Room* adalah tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian, dan membuat susu.
  10. ATM Center : ATM Center adalah fasilitas tempat transaksi perbankan dan penukaran uang.
  11. *Travelator* : *Travelator* adalah fasilitas yang digunakan untuk memindahkan orang pada bidang mendarat dalam jarak tempuh pendek dan menengah.

### 2.5 Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan atau pengguna jasa adalah seseorang yang secara continue dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan membayar produk atau jasa. Definisi kepuasan konsumen/pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

### 2.6 Kenyamanan

Kenyamanan adalah bagian dari salah satu sasaran karya arsitektur. Kenyamanan terdiri atas kenyamanan psikis dan kenyamanan fisik. Kenyamanan psikis yaitu kenyamanan kejiwaan seperti rasa aman, tenang dan gembira yang terukur secara subjektif. Kenyamanan fisik dapat terukur secara objektif yang meliputi kenyamanan spasial, visual, auditorial dan termal.

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Objek Pengamatan

Pengamatan dilakukan di area ruang tunggu terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda. Pengamatan yang dilakukan memfokuskan fasilitas dan pelayanan penumpang yang ada di area ruang tunggu.

#### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data untuk menyusun laporan ini, yaitu :

a. Metode Observasi Lapangan

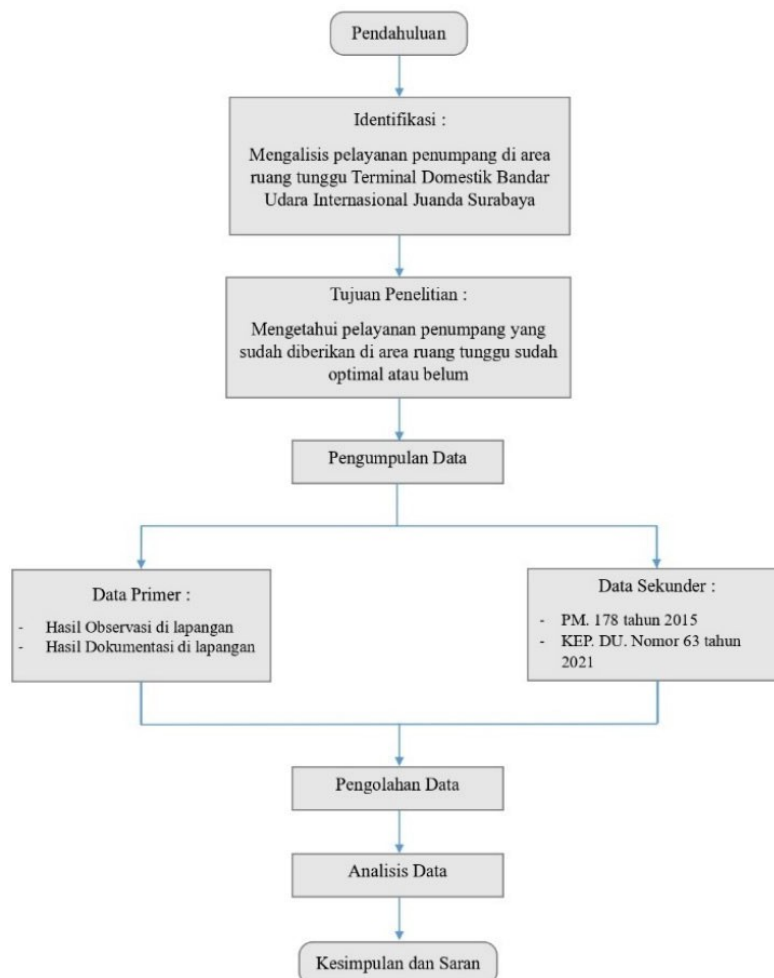
Metode observasi lapangan merupakan suatu metode dengan mengumpulkan data pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Observasi ini dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengetahui permasalahan yang terdapat di lapangan.

b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan suatu metode dengan pengumpulan data kualitatif dengan cara menganalisis dokumen yang telah dibuat. Metode ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran atau sudut pandang lain.

c. Metode Literatur

Metode literatur merupakan suatu metode dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengambil data di Pustaka, membaca jurnal referensi, mencatat informasi yang didapat di tempat magang dan mengolah data pengamatan.



Gambar 3 Bagan Alir

### 3.3 Pelayanan Penumpang

Pelayanan pada penumpang merupakan salah satu hal yang penting dan harus diperhatikan. Tabel dibawah ini menunjukkan tolak ukur fasilitas yang di sediakan bandar udara untuk penumpang sebagai pengguna jasa menurut acuan Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2015:

Tabel 1 Tabel Kinerja Pelayanan Penumpang

Bentuk Pelayanan (Fasilitas)	Tolak Ukur (PM 178 Tahun 2015)	Indikator
<b>Pengkondisian suhu</b>	Ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara, dapat berupa AC (air conditioner), kipas angin (fan) dan/atau ventilasi udara	$\leq 25^{\circ}\text{C}$
<b>Pengkondisian cahaya</b>	Berfungsi sebagai sumber cahaya di bandar udara	- Terminal : 200 – 250 lux - Toilet : 100 – 150 lux
<b>Kebersihan</b>	Terjaga dan tersedianya fasilitas kebersihan di bandar udara	Area bersih 100% dan adanya petugas kebersihan yang bertugas secara rutin
<b>Pelayanan informasi</b>	Ketersediaan informasi dalam bentuk audio, visual, dan counter yang diletakkan di tempat strategis, mudah terlihat, jelas terbaca, dapat terdengar, dan informatif; terdiri dari: public information system (announcement); flight progress display (FIDS); public address system (signage); terminal information center (counter informasi); dan informasi angkutan lanjutan	Fasilitas informasi visual tersedia dan sesuai standar
<b>Toilet</b>	Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas toilet meliputi: toilet duduk/jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan	Fasilitas toilet lengkap, tidak berbau, dan tidak ada genangan air
<b>Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus</b>	Ketersediaan fasilitas untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus, antara lain: ramp dengan kemiringan maksimum 200; toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus; lift khusus pada bandar udara dengan 2 lantai atau lebih; area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan	Semua fasilitas tersedia dan berfungsi dengan baik

Sumber : PM 178 Tahun 2015

### 3.4 Fasilitas pemberi Nilai Tambah

Fasilitas pemberi nilai tambah merupakan fasilitas penunjang atau fasilitas pelengkap pada suatu terminal. Fasilitas pemberi nilai tambah pada pelayanan terhadap penumpang menurut acuan Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2015 berikut:

Tabel 2 Tabel Fasilitas pemberi Nilai Tambah

Bentuk Pelayanan	Tolak Ukur	Indikator
<b>Musholla</b>	Ketersediaan fasilitas untuk melakukan ibadah	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
<b>Nursery</b>	Ketersediaan ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan bayi untuk	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman

	menyusui, berganti pakaian, dan membuat susu	
<b>Fasilitas berbelanja</b>	Ketersediaan ruang/tempat yang disediakan khusus sebagai tempat penumpang berbelanja	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
<b>Restoran</b>	Ketersediaan ruang/tempat yang disediakan sebagai tempat penumpang makan dan minum	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
<b>Ruang merokok</b>	Ketersediaan ruang untuk merokok dilengkapi dengan fasilitas exhaust, asbak, dan tempat membuang rokok	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
<b>Ruang bermain</b>	Ketersediaan ruang/tempat yang disediakan bagi anak-anak sebagai tempat bermain	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
<b>ATM</b>	Ketersediaan fasilitas tempat transaksi perbankan dan penukaran uang	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
<b>Internet/Wifi</b>	Ketersediaan fasilitas untuk pembelian tiket melalui akses internet	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
<b>Charging station</b>	Ketersediaan fasilitas untuk mengisi daya bagi peralatan laptop, handphone, tablet, dan sebagainya	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
<b>Fasilitas air minum</b>	Ketersediaan fasilitas air bersih untuk minum dan alat penjual minuman otomatis	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman
<b>Lounge eksekutif</b>	Ketersediaan ruang bagi penumpang dengan keanggotaan khusus untuk menunggu dengan fasilitas eksklusif	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman

Sumber : PM 178 Tahun 2015

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda

###### a. Fasilitas utama

Fasilitas utama yang dimaksud adalah fasilitas yang mutlak ada di suatu terminal yang fungsinya untuk memberikan pelayanan bagi penumpang sebagai pengguna jasa.

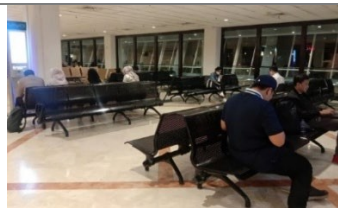

1. *Gate* : *Gate* merupakan fasilitas penunjang proses terakhir dari suatu pemberangkatan. Pada saat penumpang memasuki pintu masuk keberangkatan, petugas yang bertugas di gate, akan memeriksa kembali dokumen penumpang.
2. *Kursi (Tempat Duduk)* : Kursi (tempat duduk) merupakan fasilitas yang harus ada dalam kegiatan menunggu, fasilitas kursi ruang tunggu menjadi bagian tidak terpisahkan dari usaha memberikan yang terbaik bagi pelanggan atau penggunanya.
3. *Pendingin Ruangan (AC)*: Pendingin ruangan atau AC merupakan fasilitas sistem atau mesin yang dirancang untuk menstabilkan suhu udara dan kelembapan suatu area.
4. *Flight Information Display System (FIDS)* : *Flight Information Display System (FIDS)* adalah seperangkat jaringan komputer yang memberikan layanan informasi berupa jadwal penerbangan melalui TV monitor dan *LED board*.
5. *Signage* : *Signage* adalah fasilitas yang disediakan sebagai alat penunjuk arah.
6. *Announcement* : *Announcement* adalah fasilitas yang disediakan sebagai alat untuk mengumumkan sesuatu.
7. *Toilet* : *Toilet* merupakan fasilitas yang disediakan pihak bandara sebagai kebutuhan bagi penumpang
8. *Lift* : *Lift* adalah fasilitas yang disediakan untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus.

9. *Toilet khusus disabilitas* : *Toilet khusus disabilitas* adalah fasilitas toilet untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus.
- b. Fasilitas penunjang  
Fasilitas penunjang yang dimaksud adalah fasilitas pelengkap dalam suatu terminal.
  1. *Televisi (TV)*: *Televisi atau tv* merupakan fasilitas pendukung karena pada saat penumpang menunggu dan merasa bosan tv bias menjadi salah satu hiburan atau informasi bagi penumpang yang sedang menunggu.
  2. *Internet atau Wifi* : *Internet atau wifi* ini adalah salah satu fasilitas yang paling diincar banyak orang. Selain dapat membantu dalam hal pekerjaan atau ingin berbagi momen istimewa di media sosial, juga bisa mengisi waktu tunggu penerbangan dengan mengakses berbagai fitur hiburan dari dunia maya.
  3. *Shopping Center: Shopping center* merupakan fasilitas bagi penumpang yang ingin membeli berbelanja oleh-oleh dari daerah atau kota tersebut.
  4. *Kios atau Restoran*: *Kios atau restoran* merupakan fasilitas bagi penumpang yang ingin makan atau sekedar membeli cemilan sembari menunggu waktu penerbangan.
  5. *Musolla* : *Musolla* merupakan tempat ibadah umat muslim yang disediakan untuk menunaikan ibadah sholat lima waktu.
  6. *Play Ground* : *Play Ground* merupakan tempat yang disediakan untuk penumpang anak-anak saat menunggu pesawat *boarding*.
  7. *Co-Working Space* : *Co-Working Space* merupakan tempat yang di sediakan untuk mengerjakan pekerjaan kantor sebelum menunggu pesawat *boarding*.
  8. *Nursery Room* : *Nursery Room* adalah tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian, dan membuat susu.
  9. *Charging station* : *Charging Station* adalah fasilitas yang disediakan untuk penumpang berupa stop kontak yang digunakan untuk mengisi baterai *handphone*.
  10. *Travelator* : *Travelator* adalah fasilitas yang digunakan untuk memindahkan orang pada bidang mendarat dalam jarak tempuh pendek dan menengah.

#### 4.1 Tabel Ketersediaan Fasilitas utama area ruang tunggu bandara Juanda Surabaya

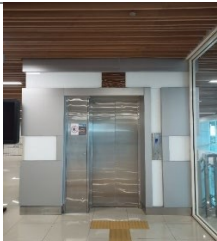
Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di lapangan, penilaian fasilitas utama pelayanan pada penumpang yang ada di Bandara Juanda Surabaya dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3 Penilaian Fasilitas Utama yang memberikan Pelayanan

No	Bentuk Pelayanan (Fasilitas)	Kesesuaian Tolak Ukur (PM 178 Tahun 2015)	Ketersediaan	Gambar
1.	Kursi Tunggu	Ketersediaan fasilitas kursi tunggu bagi penumpang untuk menunggu waktu boarding	Tersedia	
2.	Pengkondisian suhu (AC)	Ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara seperti AC	Tersedia	




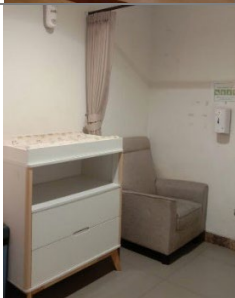
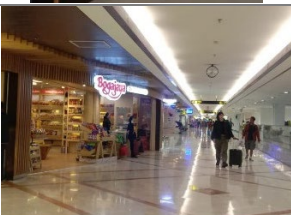

No	Bentuk Pelayanan (Fasilitas)	Kesesuaian Tolak Ukur (PM 178 Tahun 2015)	Ketersediaan	Gambar
3.	Pengondisian cahaya	Berfungsi sebagai sumber cahaya di bandar udara	Tersedia	
4.	Kebersihan	Terjaga dan tersedianya fasilitas kebersihan di bandar udara	Tersedia	
5.	Announcement	Ketersediaan fasilitas dalam bentuk audio	Tersedia	
6.	FIDS	Ketersediaan fasilitas dalam bentuk visual	Tersedia	
7.	Signage	Ketersediaan fasilitas dalam bentuk visual	Tersedia	
8.	Toilet	Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas toilet meliputi: toilet duduk/jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan	Tersedia	
9.	Toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus	Ketersediaan fasilitas toilet untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus	Tersedia	

No	Bentuk Pelayanan (Fasilitas)	Kesesuaian Tolak Ukur (PM 178 Tahun 2015)	Ketersediaan	Gambar
10.	Lift	Ketersediaan fasilitas lift untuk penumpang berkebutuhan khusus	Tersedia	





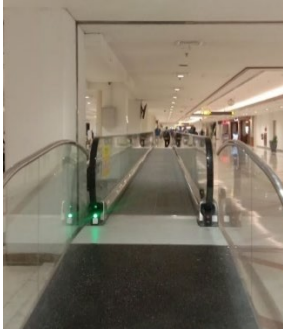
Sumber : Hasil Observasi

**4.2 Tabel Ketersediaan Fasilitas Penunjang area ruang tunggu bandara Juanda Surabaya**  
Adapun penilaian fasilitas pemberi nilai tambah pelayanan pada penumpang yang ada di Bandara Juanda Surabaya dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4 Penilaian Fasilitas pemberi Nilai Tambah

No	Bentuk Pelayanan (Fasilitas)	Kesesuaian Tolak Ukur (PM 178 Tahun 2015)	Penilaian	Gambar
1.	Musholla	Ketersediaan fasilitas untuk melakukan ibadah	Tersedia	
2.	Nursery	Ketersediaan ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian, dan membuat susu	Tersedia	
3.	Fasilitas berbelanja	Ketersediaan ruang/tempat yang disediakan khusus sebagai tempat penumpang berbelanja	Tersedia	
4.	Restoran	Ketersediaan ruang/tempat yang disediakan sebagai tempat penumpang makan dan minum	Tersedia	
5.	Ruang merokok	Ketersediaan ruang untuk merokok dilengkapi dengan fasilitas exhaust, asbak,	Tidak Tersedia	-

dan tempat membuang rokok

6.	Ruang bermain	Ketersediaan ruang/tempat yang disediakan bagi anak-anak sebagai tempat bermain	Tersedia	
7.	ATM	Ketersediaan fasilitas tempat transaksi perbankan dan penukaran uang	Tidak Tersedia	-
8.	Internet/Wifi	Ketersediaan fasilitas untuk pembelian tiket melalui akses internet	Tersedia	
9.	Charging station	Ketersediaan fasilitas untuk mengisi daya bagi peralatan laptop, handphone, tablet, dan sebagainya	Tersedia	
10.	Fasilitas air minum	Ketersediaan fasilitas air bersih untuk minum dan alat penjual minuman otomatis	Tidak Tersedia	-
11.	Lounge Eksekutif	Ketersediaan ruang bagi penumpang dengan keanggotaan khusus untuk menunggu dengan fasilitas eksklusif	Tersedia	
12.	Travelator	Ketersediaan fasilitas travelator bagi penumpang yang mendapatkan gate jauh dan mengharuskan berjalan jauh.	Tersedia	

Sumber : Hasil Observasi

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan data teori dan hasil pengamatan yang didapatkan, kesimpulan dapat diambil sebagai berikut yaitu fasilitas utama dan pelayanan penumpang yang telah diberikan kepada penumpang di area ruang tunggu terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda sudah sesuai dengan PM 178 Tahun 2015. Namun, untuk beberapa fasilitas penunjang di area ruang tunggu ini ada beberapa yang belum tersedia seperti fasilitas air minum, fasilitas area merokok, dan ATM center.

## 6. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada seluruh tim Terminal Inspektor Terminal domestik Bandara Juanda Surabaya serta staf PT. Angkasa Pura I atas segala bantuan dan ilmu baru yang telah diberikan selama pelaksanaan magang. Ucapan terima kasih juga karena telah memberikan data-data yang diperlukan untuk membantu jalannya penelitian ini. Saya juga sangat menghargai pemberian data untuk bahan artikel ini yang diberikan oleh pihak PT. Angkasa Pura 1, serta arahan dan informasi yang diberikan sangatlah berharga untuk menyusun artikel ini, sehingga dapat mempercepat dan memperlancar pembuatannya.

## 7. Referensi

- Fatimah, S. (2019). *pengantar transportasi*. myria publisher.
- Hilal F, & Alisa. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Selama Covid-19 di Ruang Tunggu Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1).
- Karim A, Lesmini L, Sunarta D, Suparman A, Yunus A, Khasanah, Marlita D, Saksono H, Asniar N, & Andari T. (2023). *Manajemen Transportasi* (Indra Pradana Kusuma, Ed.). Yayasan Cendikia Mulai Mandiri.
- KEP.DU. Nomor 63 Tahun 2021. (2021). *KEP.DU. Nomor 63 Tahun 2021*.
- Kotler P. (2012). *Manajemen Pemasaran*.
- Masrifah S. (2015). *WARTA ARDHIA Jurnal Perhubungan Udara Passenger Air Transport Services in the Domestic Terminal Juanda Airport Surabaya Siti Masrifah*.
- Rohman, S., Sulistio, H., & Djakfar, L. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T1) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. In *Jurnal Tata Kota dan Daerah* (Vol. 7, Issue 2).
- Sani Z. (2010). *Transportasi (Suatu Pengantar)*. UI Press.
- Sejarah AP I*. (n.d.).
- Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa* (1st ed.). Andi.